Приложение к Постановлению

 Администрации города Шарыпово

 от 19.12. 2012 г. № 252

(в ред. от 05.03.2013 г. №43,

в ред. от 19.02.2014 г. № 38,

в ред. от 04.10.2018 г. № 238)

**Административный регламент**

по предоставлению услуги Муниципальным бюджетным учреждением

«Краеведческий музей г. Шарыпово»

 **«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1.Настоящий административный регламент по оказанию услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении данной услуги.

 1.2. Наименование услуги: Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

 1.3. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры администрации города Шарыпово (далее – Музей).

 1.4. Получателем услуги являются любые юридические и физические лица (далее – Заявитель).

 1.5. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя услуги:

- Место нахождения Учреждения:

 Красноярский край, г. Шарыпово, 2мкр., д. 10

- График работы Учреждения для посетителей:

понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00, выходной – воскресенье, последний день месяца – санитарный.

- График работы администрации Учреждения:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота, воскресенье.

- информацию по вопросам предоставления услуги можно получить по телефону

8 (39153) 23-1-68

1.6. Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление услуги, осуществляется:

по письменным обращениям в адрес Музея;

по телефону, указанному в пункте 1.5. раздела 1 настоящего Регламента;

при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в Музей;

по электронной почте muz.shar@mail.ru

 Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество (при его наличии), дата подачи документов.

 1.6.1. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде или по электронной почте, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

 1.6.2. При консультировании по телефону: сотрудник Музея, ответственный за приём заявлений и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

о принятии решения по конкретному заявлению,

о сроках выдачи запрашиваемой информации.

Сотрудник Музея устно информирует заявителя:

о процедуре предоставления услуги;

о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

 1.6.3. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения услуги рассматриваются сотрудниками Музея в режиме работы, указанном в пункте 1.5. настоящего Регламента. При личном обращении в Музей заявители получают устные консультации.

 1.6.4. Информация о правилах предоставления услуги размещается:

непосредственно в здании Музея и на официальном сайте муниципального образования города Шарыпово, где можно получить следующую информацию:

 - о графике работы Музея, о времени консультирования, о выдаче документов, о номерах телефонов для консультаций по вопросам получения информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и об утвержденном приказом директора Музея перечни обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

 - образец заполнения заявления для получения услуги;

 - сроки рассмотрения документов для предоставления услуги.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Наименование услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Исполнитель услуги – муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово».

2.3.Результатом предоставления услуги является:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления услуги:

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления.

2.4.2. Предоставление услуги непосредственно в помещении Музея осуществляется через запись в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

с предварительным консультированием - 10 минут,

без предварительного консультирования - 5 минут.

Услуга может предоставляться при устном или письменном обращении заявителя, в том числе по электронной почте.

2.5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

 - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

 -Устав города Шарыпово;

 -Устав Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово»;

- Постановлением Администрации города Шарыпово от 16.09.2008 N 1300 "Об утверждении стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры;

 2.6. При получении услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

в случае письменного запроса заявителя:

- отсутствие адреса, в письменном запросе заявителя, на который должен быть направлен ответ;

- содержание нецензурных либо оскорбительных выражений в письменном запросе заявителя;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

при предоставлении услуги в электронном виде:

- по техническим причинам.

в случае устного запроса заявителя:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения;

2.7.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.8. Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Получение услуги осуществляется при личном обращении по адресу, указанному в п.1.5., либо по почте или электронной почте: muz.shar@mail.ru

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, информационным стендам.

2.10.1. Помещения, предназначенные для предоставления услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности.

2.10.2. В помещении Учреждения отводятся места для ожидания приема. Места ожидания в очереди на получение услуг должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.10.3. Стенды с организационно-распорядительной информацией размещаются на доступных для просмотра заявителями площадях. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14 пунктов), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

2.11. Показатели доступности и качества услуги:

- соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления услуги.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Состав услуги:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

3.2. Последовательность административных действий (процедур).

3.2.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (Приложение 1) к административному регламенту.

3.2.2. Предоставление услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

прием и регистрация заявления (Приложение 2) к административному регламенту о предоставлении услуги;

проверка поступившего заявления;

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомления об отказе в Записи.

3.3. Прием и регистрация заявлений

 3.3.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя в Музей.

3.3.2. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Музея.

3.3.3. Должностное лицо Музея, ответственное за прием документов, передает поступившее заявление на рассмотрение директору Музея.

3.3.4. Максимальное время приема и регистрации заявления 30 минут.

3.4. Проверка заявлений

3.4.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке заявления является поступление заявления директору Музея от должностного лица Музея, ответственного за прием документов.

3.4.2. Директор Музея в течение трёх рабочих дней со времени поступления заявления, назначает должностное лицо Музея, ответственное за запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.3. Должностное лицо Музея, ответственное за Запись, проводит проверку заявления на его соответствие требованиям настоящего административного регламента.

3.4.4. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 3 рабочих дня.

3.5. Подготовка Информации

3.5.1. Основанием для выполнения Записи является заявление с положительными результатами проверки.

3.5.2. Должностное лицо Музея, ответственное за Запись:

готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору Музея.

3.5.3. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Музее.

3.5.4. Максимальное время подготовки Информации составляет 11 рабочих дней.

3.6. Отказ в предоставлении Информации

3.6.1. Основанием для подготовки отказа в Записи является не соответствие поданного заявления требованиям п. 2.7. настоящего административного регламента.

3.6.2. Должностное лицо Музея, ответственное за Запись:

готовит проект уведомления об отказе в Записи к настоящему регламенту;

направляет подготовленное уведомление на подпись директору Музея.

3.6.3. В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в Записи и содержатся рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы услуга была предоставлена.

3.6.4. После регистрации один экземпляр уведомления выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Музее.

Факт выдачи уведомления об отказе в предоставлении услуги отмечается в журнале регистрацииуведомлений об отказе в предоставлении услуги.

3.6.5. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 11 рабочих дней.

**4. формы контроля
над ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами Учреждения, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляются: директором Учреждения, работниками Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Проверки бывают плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Отдела культуры, Учреждения) и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводиться по конкретному обращению пользователя услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения услуги.

4.4. Директор Учреждения организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.5. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры дисциплинарной ответственности.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной, письменной форме или по электронной почте в органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу, или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434 Е-mail:  555777111@list.ru

С устной жалобой заинтересованное лицо вправе обратиться в часы работы Учреждения. Жалобы, поступающие в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме, при обращении граждан по электронной почте. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, руководитель Учреждения, начальник Отдела культуры Администрации города Шарыпово к которому поступило такое обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.12. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.

Приложение № 1

к административному регламенту по предоставлению услуги

 «Запись на обзорные, тематические

 и интерактивные экскурсии»

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

По почте

Лично или по телефону

В электронном

виде

Прием и регистрация заявки на экскурсию

Рассмотрение заявки

Запись на

экскурсию

Отказ в записи на экскурсию

 Приложение № 2

к административному регламенту по предоставлению услуги

 «Запись на обзорные, тематические

 и интерактивные экскурсии»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи заявления)